直接調查報告摘要

民政事務總署

民政事務總署在大廈管理及維修方面為業主和業主立案法團提供的協助

背景資料

二零零三年三月，本署就民政事務總署(「民政總署」)如何協助業主成立業主立案法團(「法團」)完成了一項直接調查。在調查的過程中，本署注意到市民相當關注民政總署在協助業主和法團管理及維修他們的樓宇方面的工作是否適切有效。因此，申訴專員決定以此為重點，進行另一項直接調查。

政府當局的政策及策略

2. 管理和維修私人樓宇是業主的責任。政府的角色是鼓勵業主成立法團，以及向業主提供意見和協助。二零零一年四月，政府公布關於樓宇安全及適時維修的綜合策略，包括鼓勵和改善負責任的樓宇管理的各種措施。二零零一年五月，民政事務局局長表示政府會從以下三方面着手，加強協助業主和法團：

(a) 提供有助於法團成立和運作的法律綱領；

(b) 向業主和法團提供更多專業意見和更全面便捷的服務；以及

(c) 為法團成員提供訓練。

為了推行有關的工作，政府向民政總署每年增撥 4,390 萬元，當中包括設立 90 個職位。

組織架構及員工調配

3. 在總部層面，民政總署轄下的大廈管理科負責策劃和統籌大廈管理服務，並為前線員工提供支援和培訓。在區域層面，四個大廈管理資源中心(「資源中心」)為市民提供資料，解答查詢，提供意見，並且舉辦培訓課程、工作坊和展覽等。資源中心也為業主和法團成員預約時間，由義務的專業團體免費提供專業意見。在地區層面，各區民政事務處(「民政處」)轄下的地區大廈管理聯絡小組(「聯絡小組」)協助業主成立法團，主動向有問題的大廈的業主和法團提供支援，於獲邀出席會議時提供意見，舉辦宣傳和培訓活動，以及處理投訴和調解糾紛。

4. 民政總署的大廈管理服務一向由本身的聯絡主任職系人員和從房屋署借調該署的房屋管理職系人員負責，並由一名高級屋宇測量師和一名高級政府律師提供支援。聯絡小組由臨時社區幹事協助。該等幹事負責進行需要大量人手的工作，例如進行家訪，以及發布和收集資料等。

直接調查報告摘要

5.　二零零三年三月，民政總署決定在二零零二／零三年度至二零零五／零六年度期間分階段將78個房屋管理職系的職位全部刪除。截至二零零三年十月止，該署已刪除了37個職位，包括高級屋宇測量師的職位，而且將高級政府律師一職撥歸律政司。這些人員離開民政總署，無可避免會削弱該署的專業水平，影響其大廈管理服務的質素。

觀察所得和結論

6.　根據這次直接調查的結果，本署有以下主要的觀察所得和結論：

(a) 過去三十年，政府一直致力推廣良好的大廈管理。近幾年來，政府已修訂《建築物管理條例》和制定更積極主動的策略和政策，進一步協助業主和法團。政府在這方面的意願和努力值得讚賞。

(b) 民政總署亦一直致力推廣和支援良好的大廈管理，以及為業主和法團安排更多的培訓，這些努力值得嘉許。然而，該署在為業主和法團提供意見和給予積極協助方面仍有不足之處。

(c) 當局刪除了提供大廈管理服務的所有房屋管理職系及專業職位，妨礙了民政事務局局長在二零零一年發表和獲得撥款推行的政策目標，等於倒退到二零零零年以前。

(d) 雖然政府目前全面節流，民政總署亦要切實減省開支，但決不可讓服務水平下滑或降低。為此，民政總署必須重新審視其職能，重新調整緩急先後次序，以及重行調撥資源。

(e) 民政總署一方面應繼續爭取專業團體和私人執業的專業人士的義務服務，另一方面該署也必須培養本身的大廈管理專才，以提高服務質素及進行有關的法例檢討。

(f) 儘管民政總署不斷進行宣傳和教育，但是仍然有些業主和法團誤以為政府有責任為他們解決所有管理問題。這種誤解為民政總署造成不必要的困難和過度的負擔。

(g) 在聯絡小組工作的臨時社區幹事並非負責為業主和法團提供意見，亦沒有接受這方面的訓練。但是，很多業主和法團卻以為他們有責任提供意見。

(h) 民政總署和其他政府部門刊印了多種有關大廈管理的資料，當局應該讓更多市民能夠獲得那些資料。

(i) 民政總署已延長資源中心（九龍）的開放時間，並且加強開放時間以外的電話轉駁和電話錄音服務。這些措施合乎市民訴求。

(j) 自二零零二年九月起，民政總署已安排由專業團體以試辦方式在資源中心提供免費調解服務。然而，資源中心迄今只提供過四次調解服務。

直接調查報告摘要

(k) 一九八五年，民政總署成立大廈管理統籌委員會，以便找出有問題的大廈，並且統籌跨部門的力量，解決有關的管理和維修問題。然而，這項計劃與屋宇署在二零零零年設立的屋宇維修統籌計劃難免產生如何互相配合的問題。

(l) 政府就私人大廈管理的政策制訂和執行工作分散，由多個決策局和部門負責。此外，全城清潔策劃小組要求房屋及規劃地政局制定有關強制性成立法團和聘用物業管理公司的政策，而不是由民政事務局負責，令情況更為複雜。

建議

7. 申訴專員向民政總署及政府當局提出下列建議：

民政總署

員工調配

(a) 認真檢討該署的員工編制，尤其是刪除所有專責大廈管理服務的房屋管理職系及專業職位的決定。

(b) 清晰界定及宣傳聯絡主任和臨時社區幹事的角色，使業主和法團對他們能夠有切實的理解和合理的期望。

提供服務的方式

(c) 把有關大廈管理的刊物上載到該署的大廈管理網站，或透過該網站提供超連結接駁聯繫。

(d) 增強網站的內容，並加設按主題進入不同網頁選取資料的途徑。

(e) 和其他部門及專業團體合作，編製更多有關處理大廈管理問題的核對表，供業主和法團參考。

(f) 定期檢討資源中心使用者的需要，並延長或調整資源中心的開放時間，為他們提供更大方便。

(g) 更廣泛地宣傳資源中心提供的調解服務試辦計劃。

(h) 加強為法團成員提供有關《建築物管理條例》的法律知識訓練。

(i) 認真檢討及解決民政總署轄下大廈管理統籌委員會和屋宇署負責的屋宇維修統籌計劃如何互相配合的問題。

直接調查報告摘要

支援及監督

(j) 加緊編製員工參考資料，以及加強「《建築物管理條例》常見問題」的內容。

(k) 改善員工培訓及發展計劃。

(l) 考慮贊助合適的人員考取有關屋宇管理的正式資格。

(m) 訂立大廈管理主題和副主題的標準分類，以確保管理資訊報告的一致性。

(n) 考慮在各區民政處成立「使用者聯絡小組」網絡，收集使用者的反應和建議。

政府當局

(o) 政府應考慮指定一個決策局，統籌有關私人大廈管理的政策制訂工作。

結語

8. 民政總署已接納本署的所有建議。

二零零三年十一月

直接調查報告摘要

社會福利署

防止濫用綜合社會保障援助計劃的機制

背景資料

「綜合社會保障援助」(「綜援」) 計劃的目的，是為生活上有需要和有困難的人提供一個安全網。市民都支持為社會上較不幸的人提供援助，但對綜援計劃可能遭濫用表示關注。社會福利署 (「社署」) 有責任設立機制，防止計劃遭濫用，並且調查有懷疑的個案。

2. 有鑑於此，申訴專員決定進行直接調查：任何可能被人濫用和任意妄為的制度，都可能構成行政失當。

3. 綜援提供的援助包括向受助人發放標準金額、補助金及各類特別津貼，目的是照顧他們在生活上的基本需要和特別需要。申領綜援的人士，必須符合居港規定和通過經濟狀況調查，並且提交資料，證明本身符合申請資格；倘若日後財政或家庭狀況改變，亦須向社署報告。社署的特別調查組會負責調查懷疑欺詐的個案。

4. 在社署的鼓勵和安排下，部分受助人也參與該署的「積極就業援助」計劃和「社區工作」計劃。

5. 雖然在領取綜援的人士當中，濫用綜援計劃的只佔少數，但當局也要有一個具公信力的制度，以偵查意圖詐騙的行為，以及向市民表示嚴懲欺詐人士的決心。此舉有助維持綜援計劃公平的形象，同時亦可向市民保證，綜援計劃是為幫助真正有需要的人而設，他們不應因濫用這項計劃的害群之馬而受到抹黑或歧視。

觀察所得及意見

6. 申訴專員有以下的觀察所得及意見：

援助金項目

(a) 社署調整了綜援的標準金額以反映通縮，但調整幅度仍比低收入人士的工資跌幅為低。

(b) 前線人員在評估受助人申領的租金津貼是否合理時，並沒有關於不同地區租金水平的指引作為參考。

(c) 處理酌情發放的特別津貼的工作指引過於含糊，以致在處理申請時出現差異，未能一視同仁。

(d) 對於單親家長來説，提供金錢以外的援助比補助金更有意義。

申請資格

(e) 沒有規限受助家庭供養子女的人數。

(f) 當局應廣泛宣傳新的居港規定年期（自二零零四年一月一日起已由一年改為七年），以免申請單程證來港的人士抱有不切實際的期望。在酌情放寬這項新規定時，必須格外審慎。

(g) 社署對濫用綜援的情況採取寬容態度，可能無形中縱容了申請人詐騙綜援計劃。

(h) 社署或許可以提高豁免計算入息的水平，或者容許綜援受助人累積收入，只須訂明他們所累積的收入不能超過規定的資產限額。

(i) 容許申請人維持目前資產水平的理據十分模糊。在許多個案中，自住物業並沒有列入資產內，這可能成為申請人濫用綜援計劃的潛在漏洞。申請人隱瞞他們在香港以外的物業，也是濫用綜援的另一種情況，而社署在這方面是很難追查的。

(j) 向員工提供特別調查組從調查中得到的經驗，有助提醒他們注意申請人可能濫用綜援的共同特點，以及隱瞞資料的常見手法。

(k) 本署在研究某些個案時，發覺該署的調查過程有嚴重的延誤。

(l) 對於刑事制裁欺詐和隱瞞資料的個案，社署並不積極。

建議

7. 申訴專員提出下列建議：

概況

(a) 為特定類別的人士設計宣傳活動：

i) 宣傳綜援計劃的積極意義；
ii) 提醒綜援申請人和受助人須提供全面和真確的資料；以及
iii) 呼籲市民舉報懷疑濫用綜援的個案。

援助金項目

(b) 定期檢討各項援助金的不同組合，使援助金與有關收入階層的家庭開支符合一定比例。

直接調查報告摘要

(c) 把標準特別津貼併入標準津貼。

(d) 釐定不同地區的租金水平指數，以協助個案主任確定租金津貼的金額和偵查不合理的申請。

(e) 成立委員會，覆核經審批的酌情發放的特別津貼，為較普遍或常見的申請訂立標準，並為批核人員制定指引。

(f) 檢討並統一審批有關重複申請酌情發放的特別津貼的跟進行動，對於那些受助人本身對當前的困境應負上個人責任的個案，要採取較強硬的立場。

(g) 考慮以其他形式的援助取代單親家庭補助金。

申請資格

(h) 檢討合資格家庭成員人數的上限，藉以降低給予額外家庭成員的標準金額。

(i) 向有意申請移民來港的人士宣傳有關居港七年的新規定。

(j) 考慮居港七年的規定的實際影響。

(k) 留意為新來港定居人士提供的家庭服務。

(l) 為豁免居港七年的規定制定詳細指引。

(m) 檢討豁免計算入息的水平，以及把受助人的累積入息計算入規定資產限額的安排。

(n) 考慮降低首次申領綜援人士的規定資產額。

(o) 檢討有關自住物業的規定，考慮為這類物業的價值設立上限，而上限應與大部分受助人的生活水平掛鈎。

(p) 檢討有關披露在香港以外的物業業權和資產轉移的監察程序和機制。

「自力更生支援」計劃

(q) 定期評核「積極就業援助」計劃的成效。

(r) 加強與政府部門和非政府機構的聯繫，為受助人尋找更多參與社會服務的機會。

(s) 檢討有關健全受助人和單親家長參與「社區工作」計劃的情況。

(t) 繼續研究協助新失業人士的方法，包括與勞工處在職業介紹方面緊密合作。

附件 7

直接調查報告摘要

防止濫用的機制

(u) 提供更多偵查欺詐方面的培訓。

(v) 特別調查組處理個案的定期報告，應該讓前線人員傳閱。

(w) 確保綜援申請人知悉他們有責任提供全面和真確的資料。

(x) 發出有關物業估值的指引，並考慮懲罰那些沒有自行披露業權的人士。

(y) 加強檢討申領綜援資格和繼續領取綜援資格的程序。

(z) 提醒有關人員須即時把涉嫌欺詐的個案轉交特別調查組處理，不得延誤。

(aa) 為特別調查組處理投訴事宜訂定服務承諾，並設立查核有否履行承諾的機制。

(bb) 對意圖欺詐的人嚴加處理：加強檢控行動，檢討是否需要實施行政制裁，設立一個較高層次的機制，以檢討所採取的行動。

二零零三年十二月

直接調查報告摘要

香港考試及評核局

香港考試及評核局如何妥善保管考試答卷

背景資料

據傳媒報道，香港考試及評核局（「考評局」）在評閱考試答卷過程中屢次遺失答卷。這種情況可能影響參加考試的年青人的前途，並且有損公眾對香港考試制度的信心。為此，本署曾審研考評局在妥善保管答卷方面的措施，以及該局就遺失答卷所採取的補救行動。

遺失答卷和補救措施

2. 考評局每年需要評閱兩百多萬份答卷。過去五年，考評局合共遺失了77份答卷。考評局認為，由於收集和運送的答卷數量龐大，遺失若干答卷在所難免。若有遺失答卷，考評局不會告知有關考生，但會給予他們評估所得的分數。此外，考評局沒有就該局的調查過程及結果保存全面的調查報告。

3. 考評局亦沒有就如何妥善保管答卷給予評卷員任何特定的指引或提示。若評卷員曾經遺失答卷，除非他們承認有疏忽之處，否則不會影響日後獲聘用的機會。

觀察所得及意見

4. 本署認為，任何一份考試答卷也絕不應該遺失。有人會認為考評局疏於職守，沒有對考生盡責，同時也損害了公眾對該局推行考試制度的信心。考評局缺乏透明度的處事手法(即沒有通知受影響的考生)，與今時今日的問責管治模式相違背。考評局既沒有切實調查，以查出誰人要為遺失答卷負責，更沒有訂立懲處機制，按責任輕重給予適當的懲處，實在匪夷所思。

5. 考評局沒有就防止遺失答卷及小心保管答卷向評卷員發出指引，是不恰當的。由於評卷員是有薪酬的，故此他們不能因為考評局沒有提醒他們或就這方面發出指引，就可以無須為遺失答卷負責。

6. 若有遺失答卷，受影響的考生應該有權知道和參與決定補救的措施，因為有關結果對他們的前途可能會有重大的影響。

附件 7

直接調查報告摘要

最新的發展

7. 二零零四年一月底，考評局公布新的安排，在考試放榜當天給予考生選擇：接受評估所得的分數，或者接受退款。對於考生來説，他們其實並沒有選擇的餘地，因為那時一切都已經太遲，根本無補於事。

建議

8. 申訴專員向考評局提出以下的建議：

概況

(a) 對於遺失答卷，考評局和評卷員都應該採取更負責任的態度，並以更具透明度的方法處理。

遺失答卷後的跟進行動

調查

(b) 為每宗遺失答卷的個案開立檔案，以便記錄調查的過程、所有討論的事項和其他資料。

(c) 切實調查每項遺失答卷的報告，分析原因和考慮補救措施。

(d) 召開特別會議，讓考評局就所有個案進行討論，以便確定責任、給予懲處、分析遺失答卷的原因和決定防範措施。

懲處機制

(e) 針對遺失答卷的情況，訂定具有阻嚇力的懲處機制。

防止遺失答卷

(f) 在發給評卷員的指引中，明確地提醒他們要小心保管答卷，以及如何避免在運送和評卷過程中遺失答卷。

(g) 把遺失答卷的調查報告摘錄供評卷員傳閱，使他們提高警覺。

(h) 籲請各位校長合作，為擔任評卷員的教師提供妥善存放答卷的地方（例如在教員室內）。

(i) 檢討監考過程，特別是考生離開試場時的收卷程序，為試場主任和監考員提供更明確的指引。

直接調查報告摘要

評卷員的操守

(j) 提醒評卷員注意對其任教的學生和參加考試的考生應有的責任。

補救措施

(k) 盡快把評估的分數通知受影響的考生。

(l) 考慮讓考生選擇重考或接受評估的分數。就此，考評局不妨徵詢關注團體（例如家長教師會）的意見。

(m) 設立適當的機制，讓考生可以就該局所採取的補救措施提出上訴。

考評局的意見

9. 考評局明白遺失答卷的嚴重性，而且補救措施必須公平公正。然而，該局對安排重考所涉及的技術困難和成本效益亦有顧慮。

結語

10. 申訴專員相信，以考評局多年的辦事程序和經驗，安排重考方面的技術困難是可以也應該能夠克服的。至於成本效益，本署認為，考生的權益絕不容忽視，而市民亦希望維護香港公平公正、具公信力的公開考試和評核制度。

二零零四年三月

附件 7

直接調查報告摘要

效率促進組

綜合電話查詢中心的運作

背景資料

綜合電話查詢中心（「查詢中心」）於二零零一年七月成立，由政府總部轄下政務司司長辦公室效率促進組管理，旨在提供一站式的服務，處理電話查詢及投訴。效率促進組預期查詢中心會令各有關方面得益，例如更方便市民和為他們提供較佳的服務，提高委託部門的運作效率，以及增加生產力、改善管理情況和為政府建立積極正面的形象。然而，在查詢中心開始運作後，本署接到市民多宗投訴，指查詢中心未能妥善解答他們的查詢或處理他們的投訴。這促使本署調查該中心的服務質素，以及其提供的資料是否準確。

查詢中心的概念和運作

2. 自二零零一年七月起，查詢中心已逐步負責接聽原本屬於12個政府部門的超過60條電話熱線。同年十一月，效率促進組更設立了政府熱線「1823」，與政府部門的60條電話熱線同時處理市民的查詢和投訴。

3. 查詢中心的運作涉及電話通訊和資訊科技的應用。透過互動式錄音系統，來電會按照所用語言或專門類別，轉駁至不同接聽人員。接聽人員利用電腦系統的資料庫檢索資料，為來電者提供即時的回覆，或者把有關信息傳送給適當的部門跟進。該電腦系統亦會記錄有關來電，作為監察和統計分析之用。

4. 根據效率促進組與委託部門訂立的服務水平協議，查詢中心須符合若干工作表現條件，例如放棄輪候的來電數目須低於來電總數的10%、在12秒鐘內便須接聽來電，以及90%的查詢須在首次來電時便能得到答覆。

5. 為比較查詢中心和其他熱線電話中心的服務質素，本署人員曾視察了由其他非委託部門和某私人公司設立的電話查詢中心。

觀察所得及意見

6. 本署的調查發現，查詢中心已改善了政府為市民提供的查詢服務，但中心在運作方面尚有下列可改進之處：

直接調查報告摘要

資料庫的管理

(a) 資料範本的樣式過於僵化，延誤了更新資料的程序，導致錯誤分派個案或錯誤轉駁來電。

錯誤分派個案、員工培訓及工作分配

(b) 接聽人員須為多個部門提供服務，又要應付多種工作，導致錯誤分派個案及錯誤轉駁來電。隨着委託部門的數目增加，查詢中心的服務質素出現下降。

查詢中心的身份、問責性及個人資料私隱問題

(c) 查詢中心以委託部門的名義接聽來電。此舉引起市民對有關透明度、問責性和來電者的個人資料私隱等問題的關注。有些部門認為，查詢中心以他們的名義處理來電若有不妥善，可能會間接地影響他們的聲譽。

一站式服務

(d) 政府當局的計劃，是把所有查詢和投訴最終集中到單一的熱線電話號碼。現時透過把超過 60 條政府部門熱線統一到查詢中心，已經達到部分目的。但當局暫時仍未為全面落實這項計劃定出時間表。

管理文化和工作關係

(e) 查詢中心的組織文化較為着重以工作為本，而不是以人為本。有些委託部門認為，查詢中心過於主導，未能迎合部門的要求。查詢中心與委託部門兩者的關係有需要進行檢討和重整，以便建立較融洽的合作夥伴關係。

建議

7. 申訴專員向效率促進組提出 18 項建議：

資料庫的更新

(a) 加倍留意各委託部門的不同要求，並隨時更新資料庫，確保所載列的都是最新資料。

(b) 應考慮把資料庫和政府地理信息系統資料圖連結起來。

附件 7

直接調查報告摘要

錯誤分派個案到部門

(c) 應該有系統地監察錯誤轉駁來電／錯誤分派個案的情況，並把糾正措施納入資料庫內。

(d) 查詢中心應監察並提醒各委託部門有關處理查詢／投訴的進度。

(e) 效率促進組應每年為資料庫進行較全面的檢討，把平日未及更新的各部門政策和程序的資料予以更新。

員工培訓和工作分配

(f) 應成立一個小組，專責跨部門的協調工作。另外，亦應成立多個專門小組，處理關於某些事項或部門的查詢或投訴。

(g) 委託部門應不時為查詢中心的職員舉行簡介會，加深他們對部門運作的了解。

查詢中心的身份

(h) 查詢中心職員應以中心的名義接聽來電。部門電話號碼表在列載熱線號碼時，應同時註明市民的來電會由查詢中心接聽。

(i) 舉辦宣傳活動，加深市民對查詢中心及中心與委託部門之間的關係的認識。

問責性

(j) 查詢中心若繼續為部門熱線接聽來電，便不應再隱藏本身的身份。

(k) 查詢中心應定期為委託部門提供有關接到的投訴的統計數字。

個人資料私隱

(l) 查詢中心把來電者的個人資料轉交委託部門或第三者前，應先取得來電者的同意。

一站式服務

(m) 長遠來說，應該轉用單一熱線號碼，例如政府熱線「1823」，從而名符其實地落實其一站式服務。

(n) 應指定一名接聽人員甄別來電，再轉交給中心內適當的專門小組處理。

部門電話查詢中心

(o) 各部門應有權選擇自行設立電話查詢中心，或加入查詢中心計劃。

直接調查報告摘要

管理文化

(p) 效率促進組應進行檢討，以便研究和解決管理層和員工之間的問題。

工作關係

(q) 效率促進組及查詢中心應加強與委託部門之間的了解和合作。

(r) 效率促進組應界定查詢中心在提供服務方面該扮演甚麼角色、檢討查詢中心的管理文化，以及為管理人員安排培訓課程。

8. 效率促進組接納上述大部分建議。不過，該組認為在所有委託部門同意轉用單一的熱線電話號碼之前，查詢中心應繼續以部門名義接聽部門熱線電話。此外，效率促進組亦認為成立專責小組有違一站式服務的概念，令查詢中心的服務質素下降。但本署認為，開明的政府應該具有高度的問責性和透明度，設立專門小組亦可以減少錯誤轉駁或錯誤分派個案的情況。故此，本署決定上述各項建議應維持不變，並會與效率促進組保持聯絡，跟進其落實建議的進度。

二零零三年七月

附件 7

直接調查報告摘要

教育統籌局

根據《教育條例》推行普及基礎教育的情況

背景資料

鑑於有報道指某些適齡兒童（6歲至15歲）沒有入學接受教育，並指本地的少數族裔兒童無法覓得學位，申訴專員遂展開直接調查，審研推行強迫教育的機制。

現時的執行機制

2. 教育統籌局（「教統局」）規定，校長須透過「及早知會程序」，盡速向其轄下的學生輔導組報告有關輟學的個案。教統局會運用一切方法，安排輔導員、教育心理學家、家庭和學校社會工作者勸告輟學的學生重返校園。

3. 至於難以處理的個案，若在六個月後仍未能解決，便會轉介到教統局的內部檢討委員會採取跟進行動，例如發出警告信和法定的入學令。

4. 在學前兒童方面，政府當局會透過宣傳計劃，提醒父母送子女入學。

5. 關於少數族裔兒童沒有獲安排入學，教統局並沒有這方面的記錄。那些聲稱在為子女尋覓學位時遇到困難的家長，可能一直在嘗試安排子女轉往他們認為較好的學校。教統局已要求收到額外入學申請的學校把有關的申請轉交該局跟進，並會與服務少數族裔的非政府機構加強合作。

觀察所得及意見

6. 本署同意，根據入學人數的統計資料，學前兒童未能入學的情況並不嚴重。教統局提醒家長注意他們有法律責任送子女入學的宣傳計劃，已相當合適和足夠。

7. 本署十分高興教統局能夠保證，少數族裔兒童會有足夠學額。但是，當局仍需要加強宣傳工作，讓市民更加了解政府為安排學生入學而提供的協助。

8. 本署注意到，教統局對學生輟學個案發出警告信和入學令有所保留。然而，當局既已制定法例，保障兒童接受教育的權利，有關法例就必須遵守。不當的寬鬆只會危害這種權利，亦有損法律的精神。

9. 本署得悉，學校往往沒有遵從教統局的指引，向學生輔導組報告有關學生輟學的情況。

直接調查報告摘要

10.　輔導工作有時顯然成效不大。當局規定學生輔導組在把這類個案轉介給內部檢討委員會之前，先進行六個月的輔導工作，只會延遲執法行動。由於教統局似乎對採取較強硬的行動還猶疑不決（又或者按該局的説法，是「態度審慎」），有些輟學個案一直拖延多年。

11.　內部檢討委員會需要幾個月才發出警告信，而且更不願意發出入學令。本署在這次調查所研究的四宗個案當中，律政司曾兩次表示，由學生輟學至採取法律行動之間的時間實在拖得太長。周詳計劃並不能作為拖延的藉口。

12.　市民大多認為，過去由於童工受剝削，促使政府當局推行強迫教育。時至今日，這個問題已不復存在。我們的社會已經較為富裕，勞工法例保障更為全面，而政府為清貧和亟需援助人士提供的協助亦大大增加。本署認為，政府現時正適宜檢討是否仍需要透過法例強迫學生入學，以及考慮實施「免費普及基礎教育」的行政政策。

建議

13.　申訴專員向教育統籌局常任秘書長提出下列建議：

一般情況

(a)　定期檢討和重複進行宣傳計劃，以便提高市民對有關強迫教育的法例的認識，以及宣傳入學的益處。

少數族裔兒童

(b)　透過學校、相關的非政府機構和傳媒等渠道，使少數族裔人士知悉政府為他們編配學位而提供的協助。

(c)　加強與相關的非政府機構合作，更深入地了解少數族裔對教育的需要。

學生輟學

一般情況

(d)　制定合理和實際的時間表和流程表作為一般指引，並透過下列辦法讓學生重返校園：

i)　積極輔導；或
ii)　較果斷的法律措施。

向學校發出指引

(e)　檢討有關學校報告學生輟學個案的指引，以便減少採取跟進行動的延誤，以及對違例情況盡早發出警告。

直接調查報告摘要

(f) 去信校長，提醒他們遵從「及早知會程序」的規定，以保障學生的權益。

輔導

(g) 若發覺輔導工作不大有效時，應立即把個案轉介給內部檢討委員會，不可再延誤。

警告及法律行動

(h) 要求內部檢討委員會：

i) 堅決和果斷地及早發出警告信；以及

ii) 如家長不遵從警告信的要求，即決定及時發出入學令。

法定入學安排

(i) 檢討是否需要透過法律途徑，推行強迫教育。

教統局的回應

14. 政府當局已經落實上文(a)至(c)項建議。就(d)至(h)項建議而言，教統局會改進現行的程序和做法，縮短對於學生輟學個案的介入和提供支援服務所需的時間。

15. 就(i)項建議而言，教統局已重申政府當局的立場，認為有需要透過法律途徑推行強迫教育。因此，該局不會檢討有關政策。對於如何推行普及基礎教育，申訴專員尊重教統局的專業判斷和權力。

附加意見

16. 對於政府把少數族裔兒童融入本地社會的政策，本署明白，少數族裔都十分關注他們的子女在學習正規課程時遇到困難，因此有些人士建議：

(a) 為他們提供「中文作為第二語言」的課程；以及

(b) 讓他們也學習本身的母語。

基於以上所述，政府應該為這些兒童檢討課程。至於課程應否改善和如何改善，本署理解這是政策上的問題。本署所述的觀察所得，目的是引起各方面討論。

二零零三年五月